

University of Groningen

Effecten van informatisering op de kwaliteit van beschikkingverlening

Oordt, J.W.; Tollenaar, Albertjan

Published in:
Bestuurswetenschappen

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:
2010

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):
Oordt, J. W., & Tollenaar, A. (2010). Effecten van informatisering op de kwaliteit van beschikkingverlening. *Bestuurswetenschappen*, 4(4), 28-46.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Effecten van informatisering op de kwaliteit van beschikkingverlening

JAN-WILLEM OORDT & ALBERTJAN TOLLENAAR

J.W. Oordt Ba is masterstudent Recht & ICT aan de Rijksuniversiteit Groningen.

Mr. dr. A. Tollenaar is universitair docent bestuursrecht bij dezelfde universiteit.

1 Inleiding

.. 28 ..

Computers zijn niet meer weg te denken uit het dagelijks leven. Voor bestuursorganen is dat niet anders. Het beeld van het bestuursorgaan dat onbevangen alle feiten en omstandigheden verzamelt, daarin een schifting aanbrengt met het oog op de bestuursbevoegdheid, de relevante belangen tegen elkaar afweegt en het resultaat, in de vorm van de beslissing, voorziet van een individuele motivering, is al lang niet meer in overeenstemming met de werkelijkheid. In werkelijkheid worden gegevens digitaal aangeleverd en digitaal verwerkt tot een standaardbeschikking. Technologische ontwikkelingen maken steeds meer informatisering mogelijk. De databestanden van verschillende bestuursorganen kunnen steeds beter op elkaar worden aangesloten. Bovendien biedt het internet een zeer direct communicatiemiddel: burgers kunnen direct gegevens aanleveren en wijzigen, waarna vanzelf een beschikking volgt.

De voortschrijdende informatisering stuit op bestuursrechtelijke vragen (Franken, 1993). Er lijkt sprake van botsende logica's: de bestuurspraktijk omarmt informatisering en ziet in de bestuursrechtelijke normen, zoals die bijvoorbeeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn gecodificeerd, een obstakel voor een efficiënte uitvoering van wetgeving (Jorna, 2009: 30). Daartegenover staat de juridische logica die een deugdelijke onderbouwing van het individuele besluit eist en waarbij efficiënte bedrijfsvoering er eigenlijk niet toe doet (Nicolai, 1990: 28).

Deze botsing kan worden geïllustreerd aan de hand van een recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep.¹ Bij de functieberekening die tijdens de behandeling van de arbeidsongeschiktheidsclaim plaatsvindt en waaruit het zogenaamde 'restverdienvermogen' wordt afgeleid, wordt een computersysteem toegepast: het Functie Informatie Systeem (FIS), inmiddels vervangen door het Claimbeoordelings- en Borgingsysteem (CBBS). Deze systemen koppelen vastgestelde medische

gebreken aan bestaande functies die de aanvrager nog zou kunnen vervullen. Op de vraag van de rechter waarom bepaalde functies niet in overweging waren genomen, kon het bestuursorgaan tot drie maal toe geen toereikend antwoord geven. Wat volgde was een vernietiging van het besluit door de Centrale Raad van Beroep, met de overweging dat een geautomatiseerde functieselectie heeft plaatsgevonden, zonder dat deze voor de rechter 'toetsbaar, verifieerbaar en mede daardoor inzichtelijk is gemaakt'. De Raad vervolgt: 'Een dergelijke wijze van functieselectie, hoe begrijpelijk deze wellicht ook moge zijn vanuit systeemtechnisch oogpunt, doet deze bij gebreke van een motivering, die wel toetsbaar, verifieerbaar en inzichtelijk is (...) in strijd zijn met artikel 7:12, eerste lid, van de Awb'. In artikel 7:12 Awb valt motiveringsbeginsel te lezen. Met andere woorden: automatisering is begrijpelijk vanuit het organisatiebelang, maar past niet binnen het model van de Awb. Besluiten moeten individueel worden gemotiveerd: alleen dan kan de inhoud worden getoetst door de rechter.

.. 29 ..

Dit artikel gaat over deze botsende logica's. De vraag die centraal staat is in welke mate de beschikkingverlening bij een toegenomen gebruik van informatietechnologie, in conflict komt met bestuursrechtelijke normering. Waar zit de spanning en aan welke voorwaarden moet worden voldaan om toch een kwalitatief goede bevoegdheidsuitoefening, die ook voldoet aan bestuursrechtelijke normen, te garanderen?

Om deze vragen te beantwoorden wordt eerst in paragraaf 2 kort uiteengezet hoe de informatisering in het bestuursrecht vorm krijgt. Vervolgens wordt in paragraaf 3 verkend welke problemen zich daarbij kunnen voordoen ten aanzien van de kwaliteit van beschikkingverlening. Voor dit artikel is in de praktijk van een aantal bestuursorganen nagegaan hoe de besluitvorming eruit ziet en of deze problemen zich voordoen. In paragraaf 4 wordt verslag gedaan van dat onderzoek. Paragraaf 5 bevat conclusies over het effect van informatisering op de kwaliteit van bestuursrechtelijke beschikkingverlening en leidt tot de formulering van enkele voorwaarden voor het gebruik van informatisering.

2 Informatisering bij bestuursorganen

2.1 INFORMATISERING GENORMEERD

De invloed van informatisering op beschikkingverlening is velerlei. Het begint al met de voorlichting over het toepasselijke recht. Na wijziging van de Bekendmakingswet, wordt wetgeving niet langer op papier, maar slechts op internet gepubli-

ceerd. Ook bij meer specifieke voorlichting van potentiële aanvragers, vormt internet een aantrekkelijke aanvulling. Op internet kan de burger nagaan of recht bestaat op een uitkering, subsidie of vergunning. De complexiteit van regels wordt gereduceerd en op maat aangeboden. Een voorbeeld is de website van het ministerie van VROM, waarmee burgers kunnen nagaan of voor een voorgenomen bouwplan een bouwvergunning moet worden aangevraagd.²

Wanneer een aanvraag wordt ingediend, stuit men eveneens op informatisering. Het innemen van de aanvraag en het voorbereiden van het besluit daarop, is soms vergaand geautomatiseerd (Houweling, 1997). Bestuursorganen richten, daartoe aangespoord door de wetgever, steeds vaker digitale loketten in waar aanvragen kunnen worden ingediend. Voor de uitvoering van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wet Wabo) wordt bijvoorbeeld een dergelijk loket voorzien. Soms is de aanvraag al half ingevuld door het bestuursorgaan en hoeft de burger slechts te controleren of de gegevens kloppen. Hierbij kan worden gedacht aan de vooraf ingevulde belastingaangifte, die in 2008 werd geïntroduceerd. Ten slotte heeft informatisering ook invloed op het vervolg van het besluitvormingsproces na de aanvraag: het verzamelen van feiten, het kwalificeren van feiten in rechtsfeiten en het afwegen van belangen, wordt soms volledig overgelaten aan computerapplicaties (Zouridis, 2000).

Informatisering is vooral een praktisch verschijnsel. Normering en wetgeving volgen daarna. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Stb. 2004, 214) bevat enkele bijzondere bepalingen over elektronische communicatie met het bestuursorgaan. De eerder genoemde Wet elektronische bekendmaking (Stb. 2008, 551) stelt eisen aan de wijze waarop elektronisch bekendgemaakte regelgeving wordt gepubliceerd. Ook bijzondere wetgeving bevat specifieke normen over bekendmaking. Zo stelt het Besluit ruimtelijke ordening (Stb. 2008, 145) eisen aan de elektronische voorbereiding en publicatie van bestemmingsplannen en andere ruimtelijke plannen. In zoverre accommodeert het recht de toegenomen informatisering en komen nieuwe normen tot stand waarmee geprobeerd wordt ongewenste effecten te voorkomen.

Het recht biedt echter geen waarborg voor de effecten van informatisering waar het de inhoud van de besluitvorming betreft. Juist daar botst informatisering met bestaande juridische normen. Aanvraagformulieren zijn bijvoorbeeld te rigide om aan de bijzondere omstandigheden van het individuele geval uiting te geven, gegevensverzameling bestaat nog slechts uit het koppelen van computerbestanden en bijzondere omstandigheden dreigen in de belangenafweging ondergesneeuwd te

raken door een digitaal algoritme. De in de inleiding aangehaalde uitspraak van de Centrale Raad van Beroep illustreert dat rechtsnormen haaks staan op het gebruik van informatisering, hoewel de voortschrijdende informatisering - zo erkent de Raad ook - vanuit organisatorisch perspectief goed valt te verdedigen.

2.2 INVLOED VAN INFORMATISERING OP DE BESCHIKKINGVERLENING

Het effect van informatisering op de inhoud van de beschikkingverlening kent verschillende gradaties. Bovens & Zouridis (2002) onderscheiden een traditionele street-level bureaucracy van een screen- en een system-level bureaucracy. In een street-level bureaucracy verzamelt de professionele ambtenaar feiten en maakt voor de kwalificatie van die feiten of de afweging van belangen, op zijn hoogst gebruik van een digitaal informatiesysteem. In een screen-level bureaucracy is de beoordelingsruimte van de ambtenaar overgenomen door het informatiesysteem: aan de hand van de feiten die de ambtenaar verzamelt en invoert, stelt het computersysteem een beslissing voor. Dit voorstel geldt als advies voor de ambtenaar die het besluit moet nemen. De ambtenaar heeft dus nog steeds een keuzeruimte om het advies al dan niet over te nemen.

.. 31 ..

De meest vergaande vorm van informatisering wordt gekarakteriseerd als een system-level bureaucracy: de besluitvorming is bijna volledig onttrokken aan menselijke invloeden. De verzameling van feiten en omstandigheden vindt plaats doordat de burger een webformulier invult, waarna het systeem zelf berekent welke beslissing moet worden genomen. Een individuele afweging door een ambtelijk functionaris vindt slechts plaats indien een klacht of bezwaar wordt ingediend.

Deze typering kan worden beschouwd als drie punten op een glijdende schaal. Op deze schaal gaat informatisering over van informatietechnologie bij street- en screen-level bureaucracies, naar kennistechnologie bij system-level bureaucracies (De Vey Mestdagh, 2005). Bij informatietechnologie gaat het vooral om administratieve automatisering, communicatie en het gebruik van modellen als elektronische vragenformulieren, documentmodellen en rekenmodellen, waarmee onderdelen van het besluitvormingsproces worden vereenvoudigd. In system-level bureaucracies gaat de invloed van informatisering verder: de besluitvorming wordt volledig overgenomen door computerprogramma's, waarbij soms zelfs het invoeren van de relevante gegevens aan de burger wordt overgelaten.

3 Informatisering en kwaliteit van beschikkingverlening

Het doel van dit artikel is het effect van informatisering op de beschikkingverlening te beoordelen. Als beoordelingsmaatstaf wordt de kwaliteit van beschikkingverlening gebruikt, waarmee verder wordt gekeken dan alleen de juridische aspecten van beschikkingverlening. Weliswaar is beschikkingverlening primair een juridische activiteit en ligt het daarom voor de hand om de kwaliteit van de beschikkingverlening vooral te definiëren aan de hand van juridische normen. Kwaliteit bestaat dan ook in de eerste plaats uit juridische kwaliteit, in de zin van het voldoen aan de rechtsnormen die bij de beschikkingverlening in acht moeten worden genomen. Schending van deze normen zullen leiden tot vernietiging door de rechter (Herweijer & Noordam, 2005). Informatisering heeft vermoedelijk consequenties voor de zorgvuldigheid van de voorbereiding, de deugdelijkheid van de motivering en de evenredigheid van de belangenafweging.

.. 32 ..

Een iets ambitieuzere invulling van de juridische normen leidt tot de *behoorlijke* kwaliteit. Dit is de uitleg van de rechtsnormen volgens het systeem van het recht, naar de bedoeling van de wetgever, los van de vraag of schending zal leiden tot rechterlijke vernietiging (Bröring & Tollenaar, 2005; Damen, 2008). Als voorbeeld van het onderscheid tussen juridische en behoorlijke kwaliteit kan bijvoorbeeld worden gedacht aan termijnoverschrijdingen: deze zullen niet leiden tot vernietiging van het bestreden besluit, terwijl wel sprake is van schending van een rechtsnorm. Transparantie en klantvriendelijkheid zijn twee andere normen die te maken hebben met een behoorlijke uitoefening van de bestuursbevoegdheid en waarop informatisering vermoedelijk invloed heeft (Asgarkhani, 2005)

Omdat beschikkingverlening in een organisatie moet worden vormgegeven, wordt ten slotte de organisatorische kwaliteit benoemd. In de organisatorische kwaliteit vallen kwaliteitsaspecten als doelmatigheid en effectiviteit. Informatisering wordt doorgaans met deze organisatorische argumenten gerechtvaardigd.

3.1 JURIDISCHE KWALITEIT

Zorgvuldigheid

Het bestuursorgaan moet alle relevante feiten en belangen verzamelen (art. 3:2 Awb). Informatisering heeft aan de ene kant tot gevolg dat het bestuur zich eenvoudiger van deze taak kan kwijten: informatietechnologie maakt het mogelijk om databases te koppelen, niet alleen binnen het bestuursorgaan, maar ook daarbuiten,

met andere bestuursorganen. Er is een bijna oneindige hoeveelheid informatie beschikbaar waardoor het strikt genomen niet noodzakelijk is de burger lastig te vallen voor het onderzoek naar de relevante feiten en belangen. Voor zover de burger nog wel feiten en gegevens moet aandragen, kunnen deze eenvoudig worden gecontroleerd door de aangeleverde informatie te vergelijken met de beschikbare informatie. Inkomensgegevens voor de berekening van de eigen bijdrage voor de voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen worden getoetst bij de belastingdienst. Gegevens over de bedrijfsstructuur van een horeca-inrichting, in veel gevallen vereist voor het verkrijgen van een horeca-exploatievergunning, kunnen worden getoetst bij de belastingdienst en de Kamer van Koophandel. Bovendien kan de burgemeester zelf nagaan of over de aanvrager politiegegevens bekend zijn die in de weg staan aan het verlenen van de vergunning.³ Zo bezien bespaart informatietechnologie het bestuursorgaan de moeite van het bevragen van de burger en de burger de moeite van het dubbel beantwoorden van vragen.

De keerzijde is het gevaar dat het bestuursorgaan zich baseert op verkeerde gegevens. Een foute registratie in één database, heeft tot gevolg dat een andere bestuursbevoegdheid verkeerd wordt uitgeoefend. Bovendien zijn er bedenkingen ten aanzien van de privacy van belanghebbenden. De gegevens die zijn verzameld worden beschermd op grond van de Wet persoonsgegevens. Uitwisseling van informatie kan niet zonder meer plaatsvinden en vergt in ieder geval een goede rechtvaardiging (Munneke & De Vries, 2006).

Deugdelijke motivering

Een andere juridische eis is dat beschikkingen deugdelijk moeten worden gemotiveerd (art. 3:46 Awb). Motivering dient meerdere doelen. In de eerste plaats maakt motivering de besluitvorming controleerbaar voor de rechter: de rechter moet in staat zijn om achteraf de beweegredenen van het bestuursorgaan te kunnen reconstrueren. De eerder aangehaalde casus over de toepassing van het FIS-systeem illustreert de spanning tussen de toetsbaarheid van het besluit en het gebruik van informatiesystemen. Het lijkt in deze casus fout te gaan bij de kennis over het systeem zelf binnen het bestuursorgaan: men kon de rechter onvoldoende duidelijk maken waarom het systeem tot deze uitkomst had geleid.

Evenredige belangenafweging

Voor zover het bestuursorgaan belangen kan afwegen, moet de besluitvorming zijn gebaseerd op een evenredige afweging van belangen. In veel gevallen heeft het bestuursorgaan echter meer discretionariteit dan het doet voorkomen. Wettelijke

stelsels bevatten hardheidsclausules en voor zover het bestuursorgaan zich baseert op een beleidsregel, zou het op zijn minst kunnen toelichten waarom geen gebruik wordt gemaakt van de inherente afwijkingsbevoegdheid van artikel 4:84 Awb, indien althans de belanghebbende feiten en omstandigheden heeft aangedragen die kunnen duiden op 'bijzondere omstandigheden' als bedoeld in dat artikel (Tollenaar, 2008: 229).

Verwacht kan worden dat onder invloed van informatisering deze individuele belangenafweging steeds verder uit beeld verdwijnt. De afweging van belangen vindt plaats bij de ontwikkeling van de in het computerprogramma verwerkte besluitvormingsregel. Hooguit vindt een aanvullende belangenafweging plaats indien de individuele ambtenaar moet beslissen of hij het besluit dat door het computersysteem wordt voorgesteld, overneemt. Maar ook deze afweging zal in de praktijk nauwelijks bijdragen aan de individuele rechtsbedeling: voor ambtenaren is het immers vele malen eenvoudiger een regel te volgen dan van die regel af te wijken (Tollenaar, 2008: 244-245).

• 34 •

3.2 BEHOORLIJKE KWALITEIT

Transparantie

Transparantie is een eis die zich richt op het systeem van besluitvorming zelf: de wijze waarop in het algemeen besluiten worden genomen moet inzichtelijk en controleerbaar zijn, niet alleen voor de rechter, maar ook voor de burger en voor de politieke gezagsdragers die beslissingen over dat systeem moeten nemen. Het nadeel van veel informatiseringssystemen is dat niet altijd precies duidelijk is welke criteria in de besluitvorming worden gebruikt (Franken, 1993: 170-176; Groothuis, 2004: 31-32).

Tijdigheid

Informatisering heeft naar verwachting een positief effect op de tijdigheid van de besluitvorming. Voor een tijdige besluitvorming is van belang dat het bestuursorgaan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een redelijke termijn, een besluit neemt, waarbij de 'redelijke' termijn veelal overeenstemt met de in de wet genoemde termijnen. Zeker wanneer de besluitvorming op zijn aanvraag plaatsvindt, heeft de burger belang bij een snelle besluitvorming. Met de toepassingsmogelijkheden van informatisering wordt de bevoegdheidsuitoefening bijna per definitie sneller: één druk op de knop is voldoende om een besluit te nemen.

Klantvriendelijkheid

Klantvriendelijkheid, als derde aspect van behoorlijk bestuur, hangt met alle voorgaande eisen samen. Klantvriendelijkheid eist transparantie, maar zeker ook een duidelijke, individuele motivering waarbij de burger het gevoel krijgt dat hij serieus genomen wordt. De ideale motivering bestaat daarom uit een op de individuele situatie toegesneden argumentatie waarin het bestuursorgaan alle aangedragen argumenten langsloopt en, zo nodig, weerlegt.

Ten aanzien van de motivering kan worden verondersteld dat met toenemende informatisering de motivering volstaat met een verwijzing naar een algemene regel. In sommige gevallen verdwijnt de motivering in zijn geheel. Vergelijk bijvoorbeeld de éénregelige beschikkingen voor de voorlopige aanslag van de belastingdienst, of de berekening van de studiefinanciering door de IB-groep. De beschikking bestaat feitelijk slechts uit de materiële beslissing, zonder toelichting. Hooguit bevat de beschikking de berekening waar de beslissing op is gebaseerd.

.. 35

In andere gevallen wordt wel gemotiveerd, maar bestaat de motivering uit een verwijzing naar de algemene regel, zonder nadere toelichting. De afwijzing van de aanvraag van een voorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning in een willekeurige gemeente ziet er bijvoorbeeld zo uit:

‘Wij hebben uw aanvraag getoetst aan de verordening en de daarop gebaseerde regels. U komt niet in aanmerking voor een voorziening, omdat wij van mening zijn dat u geen beperkingen ondervindt in uw zelfredzaamheid.’

Waarom de aanvrager geen beperkingen ondervindt in zijn of haar zelfredzaamheid moet de burger zelf afleiden uit de toegepaste regels.

3.3 ORGANISATORISCHE KWALITEIT

Juridische kwaliteit en de kwaliteit in de zin van behoorlijkheid richten zich op de relatie tussen individuele burger en bestuur. Informatisering heeft echter ook consequenties voor de organisatie van het bestuursorgaan, meer in het bijzonder voor de doelmatige uitoefening van de bestuursbevoegdheden. De doelmatigheid wordt in eerste instantie bepaald door de kosten van informatisering. Vaak wordt informatisering gezien als een instrument om de uitvoeringskosten te reduceren. Hier staat echter tegenover dat informatisering ook een aanmerkelijke investering vergt. Informatiseringspakketten worden vaak voor een bepaalde bestuursbevoegdheid ontworpen en gaan dus gepaard met hoge investeringskosten.

Als gevolg van de hoge investeringskosten zal een eenmaal gemaakte keuze voor een bepaald systeem niet snel ter discussie worden gesteld. Dit hangt samen met de 'sunk costs'. Het argument dat eerder gemaakte kosten niet zullen renderen bij wijzigingen van het systeem, dwingt het bestuursorgaan om door te gaan met het bestaande systeem. Dit kostenaspect speelt eveneens een rol bij de politieke discussie die voorafgaat aan het informatiseringsysteem. Soms wordt de politieke afwijking door de mogelijkheden van het informatiseringsysteem beperkt. In de voorbereiding van de Wet op de studiefinanciering werd bijvoorbeeld duidelijk dat door het parlement gewenste wijzigingen niet konden worden doorgevoerd, omdat dat de ontwikkeling van het computersysteem zou vertragen (Bovens, 2003: 84).

Een ander effect op de organisatie van het bestuurorgaan betreft het risico op fouten in het systeem zelf. Een fout in het systeem komt doorgaans laat aan het licht en heeft grote consequenties, met reputatieschade als gevolg. Ter illustratie kan worden gewezen op de opeenvolging van incidenten bij de belastingdienst in 2008, als gevolg waarvan vele belastingplichtigen opnieuw aangifte moesten doen.⁴ De organisatie werd vervolgens onder verscherpt toezicht geplaatst waardoor de reputatie van de belastingdienst, als bijna foutloze organisatie, ernstige schade opliep (SCP, 2008: 124).

.. 36 ..

4 Informatisering bij drie bestuursorganen

Om meer zicht te krijgen op de werking van automatisering is een case-study verricht bij drie bestuursorganen. Het doel van deze case-study is het in kaart brengen van de mogelijke effecten van informatisering en na te gaan in hoeverre de verwachte effecten, zich in de praktijk ook daadwerkelijk voordoen. De bestuursorganen die voor dit doel zijn onderzocht, maken naar verwachting gebruik van informatisering bij de uitoefening van hun bestuursbevoegdheden. De onderzochte bestuursorganen zijn: de Informatie Beheergroep, de Dienst Regelingen van het ministerie van LNV en ten slotte de sociale dienst van de gemeente Groningen. In deze organisaties zijn interviews gehouden en is met aan de hand van documentenstudie nagegaan hoe het besluitvormingsproces verloopt. Gelet op het exploratieve karakter van de case-study is niet gestreefd naar statistische generaliseerbaarheid.

4.1 IB-GROEP

Organisatie

De IB-groep voert verschillende wetten uit, waaronder de Wet studiefinanciering en de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS). Beide

wetten vergen van het bestuursorgaan dat het feiten verzamelt, onder meer over inkomen van de ouders en de studie van de aanvragers (studenten). De beschikkingen in deze wetten, worden veelal op aanvraag verleend. Een aanvraag wordt, afhankelijk van de workload, toegedeeld aan één van de uitvoeringsteams. Deze teams hebben een eigen planning en voorraadbeheer. De individuele burger heeft geen invloed op de toedeling aan één van deze teams.

De IB-groep maakt gebruik van een aantal informatiseringssystemen. In de eerste plaats is dat het datasysteem 'Centraal identificatiesysteem onderwijsgerelateerde personen' (CIOP), dat een groot deel van de relevante gegevens voor de uit te voeren wet- en regelgeving bevat. Daarnaast is er het toekenningsstelsel gebaseerd op het Rijkscomputercentrum (RCC).⁵ Dit stelsel berekent de studiefinanciering, gebaseerd op informatie uit het CIOP en informatie uit andere registers, zoals registers van de belastingdienst. Voor andere wetgeving, zoals de WTOS, worden andere toekenningsstelsels gebruikt.

Gegevensverzameling

De gegevens worden verzameld via papieren of elektronische aanvragen. Elektronische aanvragen worden handmatig gecontroleerd voordat ze in het databestand worden verwerkt. Datzelfde geldt voor de gegevens die worden verzameld via het afgeschermd deel op de website van de IB-groep ('mijn IBG'). De vormgeving van deze website pretendeert weliswaar dat de burger zelf zijn gegevens wijzigt. In de praktijk vergt de wijziging nog altijd een handmatige verwerking binnen het bestuursorgaan.

Periodiek worden de datasystemen van de IB-groep gesynchroniseerd met andere systemen, waaronder de GBA-gegevens, gegevens van de belastingdienst, inschrijvingsregisters Basisregistratie onderwijs (BRON) en het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CRO-HO). Bij deze synchronisaties komen verschillen aan het licht, die aanleiding kunnen zijn voor ambtshalve herstelmaatregelen.

Ter verlichting van administratieve lasten voorziet het aanvraagformulier in de mogelijkheid dat de IB-groep inkomensgegevens rechtstreeks opvraagt bij de belastingdienst. Deze dienen dan echter nog wel te worden gecontroleerd door de aanvrager zelf. Als blijkt dat de inkomensgegevens foutief zijn weergegeven, is het aan de aanvrager om deze fout bij de belastingdienst te herstellen.

Beschikkingverlening

De regelgeving wordt uitgevoerd aan de hand van de verzamelde gegevens. Elke wijziging leidt in beginsel tot een 'bericht' dat volledig automatisch wordt gemaakt en verzonden. Deze 'berichten' zijn vaak beschikkingen in de zin van de Awb. De beschikkingen worden niet intensief gecontroleerd. Dit leidt soms tot fouten. In één geval is een groot aantal beschikkingen verzonden waarin de ene zin een toekenning bevatte en terwijl in een andere zin de aanvraag werd geweigerd. Naast geautomatiseerde beschikkingverlening vindt in uitzonderlijke gevallen buiten de systemen om handmatige beschikkingverlening plaats. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de uitvoering van hardheidsclausules.

Wijzigingen in het systeem

Het RCC-systeem wordt gewijzigd aan de hand van nieuwe beleidsregels of vanwege een gesignaleerde fout. Fouten komen vooral aan het licht in bezwaar- of beroepsprocedures. Wijzigingen vinden plaats in zogenaamde 'releases': periodieke updates van het systeem. Het voorbereiden van een release is kostbaar en tijdrovend. Nieuwe releases worden eerst uitgebreid getest alvorens het systeem wordt aangepast. Als gevolg hiervan komt het voor dat fouten in het systeem enige tijd voortduren. Voorts worstelt de IB-groep met het probleem dat het systeem zelf technisch relatief oud is. Dit maakt aanpassingen lastiger en maakt het moeilijker om het systeem compatibel te maken met andere, nieuwere systemen.

4.2 DIENST REGELINGEN

Organisatie

Naast de besluitvorming over subsidies op grond van het Gemeenschappelijk landbouw Beleid (GLB), is de belangrijkste taak van de Dienst Regelingen het uitvoeren van de Meststoffenwet. Op grond van deze wet is een vergunning vereist voor onder meer het verhandelen van mest. Bovendien moeten agrariërs een 'mestboekhouding' bijhouden, bedoeld om vast te stellen of de wettelijke gebruiksnormen, bijvoorbeeld ten aanzien van fosfaat, worden overschreden. Het gros van de beschikkingen dat door Dienst Regelingen wordt genomen, houdt verband met het niet naleven van de voorschriften uit de Meststoffenwet en bestaat uit een dwangsbesluit of een bestuurlijke boete.

De informatisering binnen de Dienst Regelingen is beperkt tot een datasysteem, waarin alle relevante gegevens van ongeveer negentigduizend klanten zijn verwerkt. Deze database kan ook worden ingezien door andere instanties, zoals de Waterschappen in het kader van crisisbestrijding. Daarnaast gebruikt men enkele

ondersteunende applicaties waarmee standaardbeschikkingen kunnen worden aangemaakt.

Interessant is dat de informatisering vooral wordt gebruikt voor handhavingbeschikkingen. Bij handhaving vindt afstemming plaats met het openbaar ministerie, omdat sommige overtredingen zowel met een strafrechtelijke sanctie, als met een bestuursrechtelijke sanctie worden bedreigd. Het uitwisselen van de relevante gegevens voor vervolgbeslissingen bij het openbaar ministerie, wordt onmiskenbaar vereenvoudigd door de gegevens die in het datasysteem beschikbaar zijn.

Gegevensverzameling

De agrariër moet zelf aangifte doen van zijn mestcijfers. Hij dient daartoe de relevante gegevens aan te leveren, bijvoorbeeld over de oppervlakte van zijn percelen en de verspreide mest. Ter verlichting van de administratieve lasten, maakt de Dienst Regelingen in toenemende mate gebruik van gegevens die al bekend zijn. De database wordt zoveel mogelijk gevuld met behulp van bronnen, buiten de agrariër om. Deze informatie is niet alleen afkomstig van overheidsorganen, zoals de Kamer van Koophandel, maar ook van private partijen, zoals voederleveranciers en mesttransporteurs. Op basis van deze informatie kan ongeveer worden nagegaan hoeveel meststoffen zich op een agrarisch bedrijf bevinden. Aan de hand van deze gegevens wordt de jaarlijkse aangifte zoveel mogelijk 'vooringevuld'. De belanghebbende moet dan alleen controleren of de gegevens van de Dienst Regelingen kloppen. Hij blijft door het ondertekenen van de aangifte zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens.

Beschikkingverlening

De beschikkingverlening is, voor zover het dwangsombesluiten en bestuurlijke boetes betreft, enigszins geautomatiseerd. Bij de constatering van een inconsistentie tussen de aangifte en de gegevens die bij de Dienst Regelingen bekend zijn, volstaat het invoeren van een feitcode voor het opleggen van een geautomatiseerd aangemaakte bestuurlijke boete. Deze boete wordt handmatig gecontroleerd en ondertekend, maar komt inhoudelijk volledig geautomatiseerd tot stand - zonder individuele afweging. Het streven is dit proces verder te automatiseren en de beschikkingen nog slechts steekproefsgewijs te controleren.

Wijzigingen in het systeem

De benodigde computersystemen worden extern ingekocht. Voorheen beschikte de Dienst Regelingen over een automatiseringsafdeling die wijzigingen snel kon doorvoeren. Inmiddels leidt elke wijziging van het systeem tot een opdracht aan de

externe automatiseerder. De kosten zijn daardoor beter zichtbaar. Dit vormt echter ook een belemmering om snel wijzigingen door te voeren. Bovendien is meer tijd gemoeid met het aanpassen van het systeem. Wijzigingen worden gepland in periodieke updates, die ongeveer zes keer per jaar plaatsvinden.

4.3 SOCIALE DIENST

Organisatie

De Sociale Dienst van Groningen voert de Wet werk en bijstand (Wwb) uit. De meeste beschikkingen hebben betrekking op het verlenen van algemene en bijzondere bijstand. Daarnaast wordt langdurigheidstoelage verleend en worden afspraken gemaakt over re-integratietrajecten. Bij de uitvoering van deze bestuursbevoegdheden is een individueel klantencontact van belang.⁶ In Groningen heeft men dit klantencontact gewaarborgd door het oprichten van wijkteams. Elk van deze teams voert alle relevante regelgeving uit voor de cliënten uit die wijk. Binnen deze teams worden de beschikkingen voorbereid en bekendgemaakt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van verschillende informatiseringssystemen.

Gegevensverzameling

De meeste beschikkingen komen tot stand na een persoonlijk gesprek tussen aanvrager en consulent. Deze gesprekken leiden tot het opstellen van een rapportage met de relevante gegevens, waarna deze gegevens worden verwerkt in een datasysteem. Uit het datasysteem kan worden afgeleid of recht bestaat op een uitkering.

Soms wordt op basis van bekende gegevens het klantenbestand aangeschreven en uitgenodigd om een aanvraag te doen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de uitvoering van de langdurigheidstoelage en sommige vormen van bijzondere bijstand. Voor de langdurigheidstoelage wordt de klant een vooraf ingevulde aanvraag toegesonden, die alleen hoeft te worden ondertekend.

Beschikkingverlening

Waar de uitvoering van de langdurigheidstoelage vrijwel volledig is geautomatiseerd, is dat voor de overige beschikkingen eigenlijk niet het geval. De consulent verzamelt gegevens en voert deze in in het datasysteem. Deze informatie wordt gekoppeld aan een uitkeringssysteem, waarin de relevante (bijstands)normen zijn verwerkt. Op deze wijze wordt vanzelf duidelijk of recht bestaat op een uitkering en hoe hoog deze uitkering moet zijn. Op basis van deze informatie bereidt de consulent een beschikking voor, die bestaat uit een aantal vastgestelde tekstblokken uit een documentensysteem. Dit leidt tot een standaardbeschikking die wel enig-

zins kan worden geïndividualiseerd. De tekstblokken worden gedeeltelijk gevoed door de informatie uit het uitkeringssysteem, bijvoorbeeld voor wat betreft de vaststelling van vermogen of de hoogte van de uitkering. Uiteindelijk wordt deze beschikking gecontroleerd door twee ambtenaren en vastgesteld.

Wijzigingen in het systeem

De applicaties worden onderhouden en gewijzigd door de Sociale Dienst zelf. Het betreft echter een systeem dat extern is ingekocht. Aan het uitkeringssysteem kan men eigen modules koppelen. Deze modules worden binnen de Sociale Dienst voorbereid en beoordeeld op (technische) haalbaarheid en kosten. Grotere wijzigingen worden ingekocht bij de externe leverancier. Als gevolg van de omvang van de organisatie, komen veel beslissingen tot stand boven de hoofden van de ambtenaren op de werkvloer. Vaak worden wijzigingen vooral op technische werking getoetst en moet de praktische werking in de dagelijkse praktijk blijken. Dit leidt soms tot fouten en onduidelijkheden.

.. 41

5 Informatisering en kwaliteit

5.1 VERSCHILLENDE EFFECTEN VAN INFORMATISERING

De case-study bevestigt enkele van de in paragraaf 3 beschreven veronderstellingen over de effecten van beschikkingverlening. Wel blijkt informatisering vooral te worden gebruikt bij de gegevensverzameling, en minder bij de gegevensverwerking. Het effect op de kwaliteit van de beschikkingverlening is in beide fasen van de beschikkingverlening verschillend.

Vooraf informatisering bij de gegevensverzameling

Het onderzoek bij drie verschillende bestuursorganen laat zien dat informatisering vooral een rol speelt in de fase van gegevensverzameling. De bestuursorganen zoeken naar mogelijkheden om gebruik te maken van informatie die reeds beschikbaar is, bijvoorbeeld door de aanvrager een vooraf ingevuld aanvraagformulier voor te leggen dat alleen nog moet worden voorzien van een handtekening. Bovendien wordt de burger soms in de gelegenheid gesteld in een digitale omgeving gegevens te wijzigen.

Beide verschijnselen kunnen, vanuit een perspectief van kwaliteit van beschikkingverlening, verschillend worden beoordeeld. De vooraf ingevulde aanvraagformulieren zijn het resultaat van bestandskoppeling. Bestandskoppeling reduceert de

apparaatskosten binnen het bestuursorgaan. In zoverre draagt deze vorm van informatisering bij aan een efficiëntere uitvoering van de bestuursbevoegdheden. De respondenten in het onderzoek wezen bovendien op de klantvriendelijkheid: burgers hoeven niet telkens opnieuw dezelfde gegevens aan te leveren.

Deze uitvoeringslogica stuit echter wel op juridische grenzen. Nog niet eens zozeer waar de bestandskoppeling leidt tot een begunstigend besluit (bijvoorbeeld de langdurigheidstoeslag). In dat geval moet de dienstbare houding van het bestuursorgaan uit oogpunt van kwaliteit in de zin van behoorlijkheid zelfs positief worden gewaardeerd. Bij dit soort besluitvorming kan men zich zelfs afvragen of de wetgever de eis van het doen van een aanvraag niet beter kan laten vallen en het bestuursorgaan een ambtshalve bevoegdheid moet verschaffen. De feitelijke gang van zaken lijkt immers ook meer op een ambtshalve beschikkingverlening dan op een beschikkingverlening op aanvraag.

42 ..

Voor zover bestandskoppeling leidt tot negatieve besluiten, zoals de boetes en dwangsommen als gevolg van de aangiftes bij Dienst Regelingen, vormt de bestandskoppeling en vooraf ingevulde aanvragen (in dit geval: aangifte) een groter probleem. De ondertekening impliceert immers dat de aanvrager de in de aanvraag opgenomen gegevens juist acht. Eventuele fouten worden hem aangerekend. En als de aanvrager op een fout stuit, dan is het niet eenvoudig deze op te lossen. De aanvrager zal immers eerst zelf bij het bronbestand (bijvoorbeeld bij de belastingdienst of bij de leverancier van diervoeders) de fout moeten zien te herstellen, waarna hij erop moet toezien dat deze wijziging wordt verwerkt door het bestuursorgaan waar hij zijn aanvraag heeft ingediend. Dit kan eenvoudig tot kafkaïaanse toestanden leiden.

Een vergelijkbare spanning ten opzichte van de juridische kwaliteit doet zich voor bij de mogelijkheid om in een digitale omgeving zelf wijzigingen aan te brengen in geregistreerde gegevens, zoals bij 'mijn IBG'. Ook dit verschijnsel kan positief worden gewaardeerd vanuit een doelmatigheidsperspectief, hoewel de daadwerkelijke besparing meevalt: in de praktijk worden alle nogmaals gecontroleerd voordat deze worden ingevoerd in het datasysteem. Op zichzelf heeft de laagdrempelige wijze van communicatie ook toegevoegde waarde voor de klantvriendelijkheid, hoewel met name bij de Dienst Regelingen werd opgemerkt dat de elektronische gegevensverzameling wel hoge eisen stelt aan de bureaucratische vaardigheden van de belanghebbende.

Voor de juridische kwaliteit is van belang dat de burger zelf verantwoordelijk lijkt voor de zorgvuldige voorbereiding van het besluit: de rechtsnorm die het bestuur adresseert, verschuift naar de burger. Het bestuursorgaan pretendeert immers geen onderzoek te doen naar kennelijke fouten. Dit heeft als mogelijk gevolg dat invoerfouten onopgemerkt blijven en eenvoudig kunnen leiden tot kennelijk foute beschikkingen. Een tikfout in de gegevensbestanden van de Dienst Regelingen, waarbij de agrariër bij het aangeven van de oppervlakte van zijn percelen, de komma verkeerd plaatst, kan in de toekomst - als het aan Dienst Regelingen ligt - leiden tot een automatisch aangemaakte bestuurlijke boete. De burger zal zelf deze fout moeten herstellen door in bezwaar te gaan. Dit heeft tot gevolg dat het karakter van rechtsbescherming verandert: de nadruk zal steeds meer komen te liggen op het herstellen van kennelijke fouten.

Momenteel is dit juridische risico overigens nog gering. Zoals gesteld worden aan-geleverde gegevens altijd gecontroleerd en handmatig ingevoerd in het datasys-teem. De praktijk is nog ver af van het beeld dat de burger door zelf aan de knop-pen te draaien, zelf een besluit samenstelt. Dat neemt niet weg dat deze wijze van gegevens verzamelen wel door veel - waaronder de onderzochte - bestuursorganen als wenkend toekomstperspectief wordt beschouwd en bij sommige bestuursorga-nen, zoals de belastingdienst, al lijkt te zijn geïmplementeerd. Het risico dat bestanden vervuild raken met kennelijke fouten en bezwaar en beroep vooral dient om deze fouten eruit te halen, verdient daarom wel degelijk aandacht.

Minder informatisering bij de gegevensverwerking

Informatisering heeft in mindere mate ook invloed op de verwerking van de verza-melde gegevens. Weliswaar is maar zelden sprake van een volledig geautomati-seerde beschikkingverlening. Alleen bij de IB-groep is waargenomen dat de verwer-king van de gegevens in hoge mate is geautomatiseerd. Bij de Dienst Regelingen en de Sociale Dienst vindt vaak toch nog een individuele beoordeling van een door het computersysteem voorgestelde beschikking plaats. De invloed van automatisering hangt samen met de omvang van de discretionaire ruimte van dat bestuursorgaan. Bij de bestuursbevoegdheden die door de Sociale Dienst en Dienst Regelingen worden uitgeoefend, is aanmerkelijk meer ruimte: bijvoorbeeld ten aanzien van de begunstigingstermijn bij het opleggen van een dwangsom, of ten aanzien van het al dan niet verlenen van ontheffing van de sollicitatieplicht. Bij de IB-groep is deze discretionaire ruimte zo goed als afwezig. Alleen bij de uitoefening van de hard-heidsclausule is discretionaire ruimte. Deze wordt dan ook niet uitgeoefend met behulp van een computerprogramma. Dat individuele omstandigheden wegvallen

in de beschikkingverlening is dus niet zozeer het gevolg van informatisering, maar van de formulering van de bestuursbevoegdheid.

5.2 CONCLUSIE: INFORMATISERING ONDER VOORWAARDEN

De praktijk in drie bestuursorganen illustreert het effect van informatisering op de kwaliteit van beschikkingverlening. Enerzijds lijkt de organisatorische kwaliteit toe te nemen, in die zin dat veel informatiseringsprocessen bijdragen aan een efficiëntere besluitvorming. Daar staat tegenover dat deze systemen niet altijd bijdragen aan een transparante besluitvorming: zeker waar de systemen oud zijn, of extern worden ingekocht. Ook zijn er juridische bedenkingen.

Het voorgaande leidt tot een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet worden om de kwaliteit van de beschikkingverlening te borgen. Deze voorwaarden houden verband met de persoon van de burger, kenmerken van het toegepaste systeem en de vaardigheden binnen het bestuursorgaan.

De burger heeft met name met informatisering te maken bij het invullen van web-formulieren of het vergaren van informatie. In beide gevallen vindt communicatie slechts nog via digitale kanalen plaats. Succesvolle digitale communicatie eist communicatievaardigheden, ook van de zijde van de burger. Indien het bestuursorgaan een digitaal loket wil inrichten, of een digitale 'portal' waar burgers hun gegevens kunnen wijzigen, is van belang dat de burgers die worden aangesproken over deze vaardigheden beschikken. De mate waarin de burgers over deze vaardigheden beschikken, verschilt per bestuursbevoegdheid. Hoewel het internet- en pc-gebruik toeneemt, zijn er nog altijd kwetsbare groepen, waaronder bijvoorbeeld ouderen, die ondervertegenwoordigd zijn in de digitale wereld (Druimel, 2007: 26). Sommige bestuursbevoegdheden, bijvoorbeeld de verlening van bijzondere bijstand, waarbij vooral ouderen de doelgroep vormen, kunnen daarom slechts in beperkte mate worden geïnformatiseerd. Bij de keuze om te informatiseren is het onmiskenbaar een voordeel indien de bestuursbevoegdheid betrekking heeft op een gesloten groep burgers, die in beginsel niet voor uitbreiding vatbaar is (Asgarkhani, 2005: 484). In zoverre is de informatisering van de uitvoering van de metsboekhouding eenvoudiger te realiseren: in beginsel is immers bekend wie tot de doelgroep behoort.

Het systeem zelf moet transparant en eenvoudig aan te passen zijn. Materieel kunnen systemen niet zoveel fouten maken: je krijgt eruit wat je erin stopt (De Vey Mestdag, 2001). Het moet mogelijk zijn om een systeem te ontwerpen dat op bijna alle bijzondere, individuele gevallen een passend antwoord verschaft. Een

bestaand systeem kan daartoe, aan de hand van de bijzondere omstandigheden die zich in de praktijk voordoen, worden aangevuld en verfijnd. Hierbij stuit men echter op het probleem dat een volledig overzicht over de beslisregels in het systeem, veelal ontbreekt. Het in de inleiding beschreven voorbeeld van het FIS-systeem is wat dat betreft illustratief.

Dit hangt samen met de waarneming in het onderzoek dat het met de kennis over de toegepaste informatiseringssystemen binnen bestuursorganen vaak slecht is gesteld. In veel gevallen wordt deze kennis extern ingekocht of worden systemen ontwikkeld ver boven de werkvloer. Dit gaat ten koste van de bruikbaarheid en de controleerbaarheid. Richting de burger heeft dit nare consequenties. De toelichting dat een beschikking is genomen 'omdat de computer het zegt' is immers weinig overtuigend.

Dit brengt ons op de derde voorwaarde: de vaardigheden binnen het bestuursorgaan. Zoals gesteld hangt de kwaliteit van het geautomatiseerde bestuur af van de kennis die binnen het bestuur aanwezig is over de toegepaste systemen. Daarnaast kan men ook eisen stellen aan de gebruikerskant: degene die op basis van het systeem een beschikking moet nemen, dient te beschikken over een kritische houding en moet niet terugschrikken om af te wijken van het systeem waar het 'gezond verstand' hem dat ingeeft. Alleen dan is uiteindelijk de kwaliteit van de beschikkingverlening gewaarborgd.

Literatuur

- Asgarkhani, M., Digital government and its effectiveness in public management reform, in: *Public Management Review*, 2005, nr. 7, p. 465-487.
- Bovens, M.A.P., *De digitale republiek*, Amsterdam, 2003.
- Bovens, M.A.P. & S. Zouridis, Van street-level bureaucracy naar screen-level bureaucracy, in: *Nederlands Juristenblad*, 2002, nr. 2, p. 65-74.
- Bröring, H.E. & A. Tollenaar, Juridische factoren van juridische kwaliteit, in: M. Herweijer e.a. (red.), *Alles in één keer goed: juridische kwaliteit van bestuurlijke besluitvorming*, Deventer, 2005, p. 111-112.
- Damen, L.J.A., Behoorlijk, en ook rechtmatig, of juist eerlijk?, in: *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht*, 2008, nr. 6, p. 40-51.
- Duimel, M., *Verbinding maken. Senioren en internet*, Den Haag, 2007.
- Franken, H., Kanttekeningen bij het automatiseren van beschikkingen, in: H. Franken e.a., *Beschikken en automatiseren (preadviezen voor de VAR)*, Alphen aan den Rijn, 1993, p. 170-176.

- .. Groothuis, M.M., *Beschikken en digitaliseren. Over normering van de elektronische overheid*, Den Haag, 2004.
- .. Herweijer, M. & F.M. Noordam, Inleiding, in: M. Herweijer e.a. (red.), *Alles in één keer goed. Juridische kwaliteit van bestuurlijke besluitvorming*, Deventer, 2005, p. 1-12.
- .. Houweling, F., *Geautomatiseerde beschikkingverlening en rechtsstatelijke beginselen*, in: *Bestuurskunde*, 1997, nr. 3, p. 120-131.
- .. Jorna, F.B.A., *De autobureaucratie. Informatisering en leren van uitvoering*, Delft, 2009.
- .. Munneke, S.A.J. & J.T. de Vries, *De Wet BIBOB: ernstig gevaar voor de privacy? Over geheimhouding en het gesloten verstrekkingen regime van de Wet BIBOB*, in: *Gemeentestem*, 2006, nr. 77, p. 293 - 300.
- .. SCP, *De staat van de publieke dienst*, Den Haag, 2008.
- .. Tollenaar, A., *Gemeentelijk beleid en beleidsregels* (diss. Groningen), Den Haag, 2008.
- .. Vey Mestdagh, C.N.J. de, *De beginselen voorbij*, in: P.B. Cliteur e.a. (red.), *It ain't necessarily so*, Deventer, 2001, p. 517-532.
- .. Vey Mestdagh, C.N.J. de, *Juridische kwaliteit van bestuurlijke besluitvorming vanuit kennistechnologisch perspectief*, in: M. Herweijer e.a. (red.), *Alles in één keer goed. Juridische kwaliteit van bestuurlijke besluitvorming*, Deventer, 2005, p. 133-154.
- .. Zouridis, S., *Digitale disciplining*, Delft, 2000.

Noten

- 1 CRvB 2 oktober 2009, AB 2009, 378.
- 2 Zie: www.vrom.nl/bouwvergunningen_online.
- 3 Zie art. 18 Wet politiegegevens.
- 4 'Weer probleem bij belastingdienst' NRC Handelsblad 3 maart 2008, 'Belastingaangifte over wegens fout formulier', NRC Handelsblad 27 februari 2008.
- 5 Dit systeem bestaat in naam niet meer, en wordt tegenwoordig aangeduid naar de nieuwe ondersteuner: 'PinkRoccade'.
- 6 Dit is het gevolg van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Stb. 2001, 624).